



So kommen Ihre Patienten gern Praxisräume zum Wohlfühlen

In manchen Arztpraxen fühlt man sich so wohl, dass man dort förmlich Energie tankt. Zwar ist Ihre Praxis in erster Linie ein Arbeitsplatz für Sie und Ihr Team, vermutlich ist sie auch nicht der ideale Wellness-Tempel. Aber Platz für ein bisschen Wohlfühlklima ist überall – das ist eher eine Frage des Standpunktes.

[von Helmuth C. Roider]

➔ Nicht nur weil Sie ein netter Chef sind, auch aus handfesten finanziellen Überlegungen heraus lohnt sich ein Blick auf das Wohlbefinden der Praxismannschaft. Wo Sie selbst und Ihre Mitarbeiterinnen sich nicht gerne aufhalten, fühlen sich auch Patienten und Kunden unwohl. Und damit wird die Zahl der Privatpatienten und Kunden überschaubar bleiben.

Damit Ihre Mitarbeiterinnen ohne Rückenschmerzen und Nackenverspannungen arbeiten können, sollten die üblichen ergonomischen Standards eingehalten werden. Wer am Empfang oder an einem Extra-Computerarbeitsplatz sitzt, braucht einen passenden Stuhl und einen Schreibtisch mit ausreichend viel Ablagefläche. Gerade diese Arbeitsplätze liegen in Arztpraxen oft in schlecht belüfteten Bereichen, sodass ausreichend lange Pausen und das berühmte Stoßlüften angesagt sind. Selbstverständlichkeiten eigentlich, die aber nicht überall alltäglich sind. In manchen Praxen verneifen sich die Arzthelferinnen am Empfang sogar das Trinken, weil der Zeitmangel einen Gang zur Toilette nicht zulässt. Gibt es Menschen, die so einen Arbeitsplatz langfristig aushalten?

Wichtig: Zufriedenheit und Wohlbefinden

Der ideale Schreibtischstuhl erlaubt mehrere Sitzpositionen. „Dynamisches Sitzen“ heißt das moderne Zauberwort gegen Rückenschmerzen. Dazu gehört nicht nur ein passender Stuhl, sondern auch genügend Beinfreiheit. Wer am Empfang sitzt wie im Billigflieger, wird vielleicht seine acht Stunden durchhalten – Zufriedenheit oder Wohlbefinden ausstrahlen wird diese Angestellte sicher nicht. Die Bildschirmarbeitsverordnung

gilt übrigens auch in Arztpraxen. Sie sieht u.a. ergonomische Bürostühle, möglichst blendfreie Beleuchtung und das Angebot regelmäßiger Augenuntersuchungen vor. Eine angenehme Beleuchtung ist für das Wohlfühlen ebenso wichtig wie frische Luft oder sogar ein Luftbefeuchter. Und wer schon einmal direkt neben einem Drucker gearbeitet hat, wird sich sicher noch gut an den Dauerlärm erinnern. Moderne Laserdrucker sind angenehm leise, gelten aber als Quelle von Ozon, flüchtigen organischen Verbindungen und Feinstaub. Regelmäßige Pausen zum Lüften sind also ganz sicher sinnvoll.

Der Aufenthaltsraum

Häufige Fehler im Alltag kommen durch Platzmangel zustande: Wenn der Empfangsarbeitsplatz mit Bildschirm, Telefon, Terminkladde und der Post belegt ist, kann hier niemand vernünftig arbeiten. Ideal ist eine möglichst freie Schreibtischfläche, die groß genug und im Idealfall auch noch höhenverstellbar ist. Tipps zur ergonomischen Arbeitsplatzgestaltung finden Sie unter www.ergo-online.de. Natürlich soll der Empfangstresen gut aussehen und funktional sein. Aber heißt das umgekehrt, dass der Aufenthaltsraum für das Personal winzig sein und billig aussehen muss? Vor allem wenn dieser Raum außer

ZUR PERSON



Helmuth C. Roider

Mayer+Roider Praxis-Marketing GmbH | Edekastraße 1 |
93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01 / 60 73 20 | Fax: 0 94 01 / 60 73 33
E-Mail: hroider@vitamed.de



für Pausen und private Schrankfächer auch noch als Stauraum erhalten muss, kann von einer Wohlfühlatmosphäre meist nicht die Rede sein. Info-Flyer, Toilettenpapier, Druckerpatronen und Papier für die Untersuchungsliegen brauchen Platz. Weil dieser oft nicht reicht, werden die Verbrauchsmaterialien oft in der ganzen Praxis verteilt – inklusive Kellerraum und Teeküche. Wenn dann noch ein bisschen Chaos beim Einsortieren des Materials hinzukommt, bekommt das Thema „Stauraum und Ordnung“ leicht Sprengkraft. Auch wenn ich mich jetzt restlos unbeliebt mache: Material einsortieren ist eine Sache, die sehr systematisch passieren sollte und die geradezu nach einem Qualitätsmanagement schreit. Jedenfalls dann, wenn in Ihrer Praxis ständig jemand fragt: „Wo ist eigentlich ...“

Die Praxis ist kein Fünf-Sterne-Hotel

Wenn ich zum Arzt gehe, erwarte ich eine andere Einrichtung als im Fünf-Sterne-Hotel. Aber das bedeutet nicht, dass ich meine Ansprüche bis zur Schmerzgrenze herunterschrauben möchte. Zerlesene Zeitschriften sind für mich ebenso passé wie eine unprofessionelle Kommunikation. „Ach Herr Roeder, Sie kommen wegen Ihrer Leberwerte, oder?“ So eine Begrüßung, am besten noch gut hörbar im gesamten Wartebereich verkündet, würde mich wütend machen. Wenn ich über meine Krankheiten, meine Check-up-Ergebnisse oder meine Sorgen informiere, das möchte ich selbst entscheiden. Ganz häufig sehe ich Arztpraxen, in denen der Diskretionsbereich am Empfang fehlt. Zur Diskretion gehört auch eine ausreichende Schalldämmung. Es stört mich, wenn ich als wartender Patient mithören muss, was den Menschen im Nachbarzimmer quält. In vielen Praxen vermisste ich auch eine klare Ausschilderung. „Nehmen Sie bitte in Wartezone 2 Platz“, lautet etwa eine Anweisung, die nicht jeder Patient ohne Leitsystem wahrnehmen kann. Meiner Erfahrung nach bieten Farben („Nehmen Sie bitte da vorne im roten Wartebereich Platz“) gute Hinweise, die von jedem Patienten ohne weitere Erklärungen verstanden werden. Ganz besonders ärgerlich finde ich es, wenn zwei Ärzte einer Gemeinschaftspraxis unterschiedliche Geschmacksrichtungen haben und die Praxis sozusagen in zwei Lager aufteilen. Das ist nicht nur Geldverschwendung, sondern trägt zur Verunsicherung der Patienten bei. Meiner Ansicht nach geht es bei der gemeinsamen Praxis darum, den Patienten zu zeigen, dass die gemeinschaftliche Praxisausübung ihr Vorteil ist. Dass hier Medizin aus einem Guss geboten wird und nicht nur ein gemeinsam genutzter Empfangstresen. Und diese Botschaft muss man auch optisch transportieren!

Last not least: der Chef

Ihr Arbeitstag ist so lang, dass Sie auch innerhalb der Praxis für ein Stückchen Lebensqualität sorgen müssen. Es ist inzwischen Standard, dass auch Ärzte effizient mit ihrer Arbeitszeit umgehen. Beispielsweise sorgt mittlerweile in fast allen Arztpraxen eine Tür zwischen zwei Sprechzimmern dafür, dass Sie unbremst von einer Behandlung zur nächsten gehen können.

Ein neues Ambiente muss her

- Die Trennung von Empfangsbereich und Verwaltungsarbeitsplatz (Computer und Telefon) macht oft Sinn. Wenn der PC aber in einer dunklen Besenkammer oder direkt an einem Fenster untergebracht ist, muss besonders auf die Lichtverhältnisse geachtet werden.
- Nicht mehr richtig funktionierende PC-Mäuse sollten früh genug ausgetauscht werden.
- Ein lauter Telefonklingelton erlaubt es zwar, aus dem Labor zum Empfang zu laufen. Aber das Geräusch stört sicher nicht nur die Patienten.
- Mit den Jahren sammeln sich die verschiedensten Dinge an: Zum Beispiel Bücher, Werbegeschenke und defekte Rechenmaschinen. Alle diese Dinge brauchen Platz. Wäre es nicht an der Zeit, sich von den vielen Andenken zu trennen?

Und zwar ohne auf wartende Patienten am Empfang zu stoßen, die „nur mal eben“ eine Frage haben. Durch die Optimierung der Wege innerhalb der Praxis sparen Sie zwar Zeit. Aber nutzen Sie diese auch? Es wäre doch schade, wenn der architektonische Fortschritt nur die Konsequenz hat, dass jedes Pläuschchen zwischen Tür und Angel unmöglich geworden ist.

Mal ehrlich gefragt: Haben Sie in Ihrer Praxis auch einen Platz zum Wohlfühlen, Ausruhen und Nachdenken? Mögen Sie den Geruch Ihres Arbeitszimmers? Die Bilder an den Wänden? Die Schreibtischlandschaft? Wenn nicht, dann müssen Sie etwas an diesem Umfeld ändern. Nicht nur die Patienten haben ein Anrecht auf Arztpraxen, in denen sie sich möglichst wohl fühlen können. Auch Sie haben Bedürfnisse, die Sie ernst nehmen sollten – am besten noch heute! Und bevor Sie mich jetzt mit dem Kostenargument erschlagen: Wohlfühlen kann auch mit einem Minimum an Kosten angestrebt werden. Ein erster Schritt wäre beispielsweise ein Tag Praxisschließung, um die gesamte Praxis zu entrümpeln. Sie werden sich wundern, wie viel größer und freundlicher eine Praxis aussehen kann, die nicht mehr so vollgestellt ist.

Kein Wellness-Image

Ich will Ihnen nicht unbedingt einen Innenarchitekten schmackhaft machen, der Ihrer Praxis das Image einer Wellness-Einrichtung verpasst. Mein Rat wäre es eher, selbst mit offenen Augen durch die eigene und die eine oder andere fremde Praxis zu gehen, um Ihr ganz individuelles Gesamtkonzept zu entwickeln, bei dem Farben, Formen und Materialien ebenso wie die Beleuchtung eine Rolle spielen. Ein paar Eimer Farbe können die Ausstrahlung der Praxis total verändern. Kühle Blau- und Türkistöne erinnern sofort an Meeresrauschen, Grüntöne wirken beruhigend, warme Erd- und Orangetöne strahlen Ruhe aus, und Rot schenkt Energie. Wenn Sie neben den Farben auch noch für die richtige Beleuchtung sorgen, hat sich die alte Praxis vielleicht völlig gewandelt. Mithilfe von Licht erzeugen Sie eine Stimmung von Leichtigkeit und Offenheit. Lampen mit warmem Licht sorgen für eine freundliche und positive Atmosphäre. Gut ist nicht nur ein Deckenlicht, sondern mehrere Lampen, die mit ihrem Lichtspiel für Abwechslung in der Raumwahrnehmung sorgen. In vielen Praxen finden sich Spiegel in Kombination mit Lampen, damit beispielsweise dunkle Ecken heller und großzügiger wirken.

Geben Sie sich einen Ruck

Haben Sie Lust bekommen, Ihre Praxis zu renovieren? Das würde mich freuen! Und Sie können sicher sein: Ihre Mitarbeiterinnen und Patienten werden es zu schätzen wissen! ■